



最新全国中职教育
适用·实用 规划教材

康乐技术及服务

适用专业 旅游服务与管理 饭店服务与管理





最新全国中职教育
通用·实用**规划教材**

培 养 态 度 · 训 练 技 能

康乐技术及服务

适用专业 旅游服务与管理 饭店服务与管理

主 编 杨建容

中国地图出版社

北 京

内 容 简 介

本书是中等职业学校旅游与饭店管理专业双S系列规划教材之一。全书内容丰富,形式灵活,语言通俗易懂。

本书主要包括康乐部概述、康乐部组织机构的设置、康体项目的服务、保健项目的服务、娱乐项目的服务、康乐部优质服务。

本书不仅适合于中等职业学校旅游与饭店管理专业的学生使用,也可作为企事业单位相关从业人员培训、自学参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

康乐技术及服务/杨建容主编. —北京:中国地图出版社, 2007.8
(最新全国中职教育适用·实用规划教材)
ISBN 978-7-5031-4449-3

I.康… II.杨… III.文娱活动-商业服务-专业学校-教材
IV.F719.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第114198号

责任编辑	李 军	封面设计	王凯丽
特约编辑	龚 斌	责任校对	叶国珩
出版发行	中国地图出版社	邮政编码	10054
社 址	北京市宣武区白纸坊西街3号	网 址	www.sinomaps.com
电 话	010-83543927	经 销	新华书店
印 刷	北京盛通印刷股份有限公司		
成品规格	787×1092 1/16	印 张	10
字 数	224 000		
版 次	2007年8月第1版	印 次	2007年8月第1次印刷
印 数	1-3000	定 价	13.50元
书 号	ISBN 978-7-5031-4449-3/G·1565		

如有印装质量问题,请与我社发行部联系

前 言

随着社会的进步和旅游经济的发展，康乐活动正日益成为大众重视的对象。饭店康乐设施的普及，对康乐服务人员的需求日趋增加，对服务水平要求也越来越高。而国内有关康乐服务方面的专业教材还不能完全满足教学的需要，为了使康乐业的服务更加规范，我们编写了本书。

本书在内容的组织设计上考虑到了中等职业技术学校的教学要求和学生的实际水平，内容简洁，特别提示、案例分析、知识链接、相关图片齐全，图文并茂，易教、易学，实用性和操作性强，能满足学生毕业后就业所需。同时本书与当前本行业各企事业单位实际的普遍要求紧密结合在一起，是广大康乐行业工作者不可多得的参考书。

在本书编写过程中，编者参考了许多相关的论著，还得到了学校领导、同事和家人的关心与支持，在此表示感谢。同时，由于编者水平有限，加之时间仓促，书中的问题和不足在所难免，敬请读者批评指正，以使本书不断完善和充实。

编 者

2007年6月



目 录

第一章 概述	1
第一节 康乐部的地位	2
第二节 康乐业的现状与发展前景	5
第三节 康乐部的主要作用和任务	7
第二章 康乐部组织机构的设置	12
第一节 组织机构设置的原则和方法	13
第二节 康乐服务人员的素质要求	16
第三章 康体项目的服务	19
第一节 健身房服务	20
第二节 游泳池服务	30
第三节 保龄球馆服务	38
第四节 台球厅服务	44
第五节 高尔夫球场服务	50
第六节 网球场服务	56
第七节 壁球室服务	61
第四章 保健项目的服务	66
第一节 桑拿室服务	67
第二节 按摩室服务	73
第三节 美容美发厅服务	82
第五章 娱乐项目的服务	91
第一节 KTV 服务	92
第二节 游艺厅服务	102
第三节 棋牌室服务	106
第四节 酒吧服务	110
第六章 康乐部优质服务	120
第一节 优质服务的内涵	121
第二节 康乐服务投诉的处理	128
第三节 康乐服务用语	132
附录	143
主要参考文献	154

【课前导读】

康乐，顾名思义是指健康娱乐的意思，也就是指满足人们健康和娱乐需要的一系列的活动。它包括康体活动、消闲活动、娱乐活动、文艺活动、声像、美容等，涉及广泛的知识领域，如体育、健美、卫生、心理、审美、时装等。现代康乐是人类物质文明和精神文明高度发展的结果，也是人们文化知识水平提高的必然要求。

【学习目标】

- 熟悉康乐服务的含义
- 了解康乐服务的地位
- 了解康乐业的现状与发展前景
- 了解康乐服务的主要作用
- 掌握康乐服务的主要任务

第一节 康乐部的地位

目前,现代康乐活动越来越成为人们日常生活中不可缺少的内容,花钱买健康已成为一种消费时尚,这既有利于人们的身心健康,也可以锻炼人的意志。康乐活动已经逐渐成为人们的自觉行为。随着人们对康乐活动需求的日益增加,作为物质文明和精神文明均高于社会平均水平的小社会——酒店,首先运用了康乐项目来满足宾客健身和娱乐的需求。

一、康乐活动概况

康乐活动具有悠久的历史,人类自古就具有积极寻找快乐,获得精神愉悦的天然需求,只不过在不同的时期有不同的表现形式。从原始部落带有宗教色彩的歌舞表演到封建时代的棋牌游戏;从古代中国的马球、秋千,到今天风靡世界的电子游戏、卡拉OK,康乐活动项目种类繁多,包罗万象。

21世纪以来,尤其是近几年我国经济取得了飞速发展,国民收入大幅度提高,消费能力大增,人们的健身体闲观念增强,生活方式出现多元化趋势,逛商店、游公园等传统休闲方式已越来越丧失其吸引力,人们对新的休闲方式产生了强烈要求,集健身、娱乐、休闲为一体的现代康乐,正好能满足人们的消费需要。现代康乐能帮助人们消除疲劳、放松神经、舒畅身心、强身健体、陶冶情操,它给人一种高层次的精神享受,是一种高雅的文化消费。正由于这些原因,现代人在进行社会交际、商谈业务、健身娱乐、休闲度假时,往往都选择康乐消费,有些人甚至把康乐作为生活中不可缺少的内容。

随着社会的进步,经济、科学、文化、交通、旅游等方面都有了长足的发展,康乐活动的消费大市场已经是客观事实。在欧美一些国家和日本等经济发达国家,康乐行业已经发展得相当成熟,康乐场所也逐渐成为文化交流之地,并出现了“康乐文化”。在有些城市或地区,康乐行业已经成为当地经济发展的支柱产业,形成了康乐经济。传统的康乐项目如网球、台球、棋牌等,随着社会物质文明和精神文明的迅速发展而得到不断完善与提高;新的康乐项目如桑拿、按摩、模拟高尔夫球、保龄球、动感电影等,也随着科技的发展而得以不断开发。

因此,康乐接待服务及管理区域所设置的相关岗位和结构单元组成了饭店组织机构中十分重要的部分——康乐部。康乐部,又名俱乐部、康乐中心、康体部,是饭店组织客源、销售康乐产品、组织接待和对客服务,并为客人提供各种综合服务的部门,是完善饭店配套附属设施和服务的重要机构。康乐活动涉及时装、健美、卫生、审美趣味、心理、体育等方面的知识,因而可将其称之为——一门内容广泛,涉及社会科学、自然科学有关领域的“边缘科学”。

◎知识链接

一些中外合资的大酒店都设立了康乐中心或成立了康乐部。如上海的希尔顿饭店、新锦江饭店、喜来登饭店、华亭宾馆；北京的长城饭店、丽都假日饭店；广州的白天鹅宾馆、中国大酒店等四星、五星级宾馆。这些酒店都具有较完备的康乐设施，其他一些涉外酒店也不同程度地设有自己的康乐设施（图1-1）。

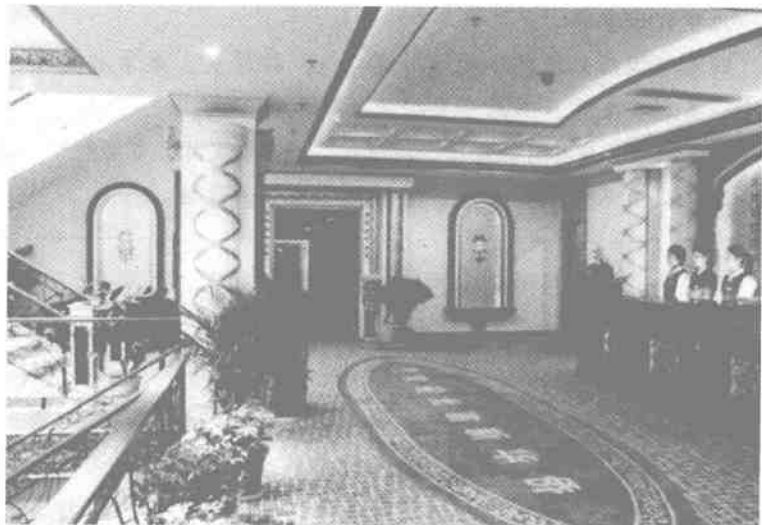


图1-1 舟山新华侨饭店康乐中心

二、康乐部的地位

在酒店中，康乐部可以说是一个新兴的部门，常常会被一些传统观念视为只是装点门面的一个“装饰品”。其实不然，在中国人的传统观念中，旅游者“入夜而栖”、“日出而行”，无非是住上一宿两日、来去匆匆的“过往客”而已。所以以往酒店的功能往往局限在“住宿”、“食膳”上。目前，由于人们的旅游观念有了改变，住饭店已不再是“歇歇脚”，而是“玩乐”、“享受”。特别是西方人习惯于体育运动和体育锻炼，这种良好习惯不允许有“中断”、“暂停”。这些客人在入住酒店时，必然要求饭店具有各种娱乐健身设施。

因此，康乐中心在酒店中不是可有可无的，而是非有不可的。

1. 康乐项目是酒店等级的重要标志

按照国际惯例，旅游酒店星级评定规格与标准规定，康乐部是四星级、五星级旅游酒店不可缺少的先决条件。不具备较完备的康乐设施和条件的旅游酒店，无论在其他方面如何优越，都一概不能被评为四星级、五星级酒店。

●知识链接

中华人民共和国国家旅游局颁布的《旅游涉外酒店星级评定标准》中规定:

五星级饭店必须具备歌舞厅、棋牌室、影剧场、健身房、按摩室、桑拿浴室或蒸汽浴室、游泳池、保龄球室、网球场、壁球室、台球室、电子模拟高尔夫球场、乒乓球室、美容美发室、独立的书店、独立的鲜花店、多功能厅、儿童娱乐室等。

四星级饭店必须具备舞厅、健身房、按摩室、桑拿浴室或蒸汽浴室、游泳池、美容美发室、书店、多功能厅等。

三星级饭店应具有歌舞厅、按摩室、美容美发厅、多功能厅、商场书柜等。

二星级饭店必须具有能够提供酒吧服务的设施。

由此可见,康乐中心在高级酒店中的地位是何等的重要。

●案例评析

在泰国东方大酒店,到处都弥漫着优雅和谐的气氛,一事一物都无懈可击。然而,有一点却难以满足客人的要求。这年夏天,天气格外闷热,人们一有空闲,便不约而同地扑向了游泳池,一时间,池内池外,人山人海,客人在池里一不小心就碰着了别人,十分尴尬。这样,增扩游泳池的计划被提上了议事日程。是扩大现有的游泳池面积,还是另外增设一个游泳池呢?

酒店高层为此召开了专门会议,专题讨论关于游泳池的问题。会议刚开始,全体与会者就达成了共识,即不管付出多大的代价,也要增设游泳池,彻底满足客人们的需要,维持最佳饭店的形象。

然而,在所有方案中,效果最理想而代价又最昂贵的方案就是拆掉使用了不到10年时间的四号楼,在四号楼原址上修建游泳池。

四号楼一共有60间客房。在几乎天天客满的世界第一流酒店里,60间客房,无疑意味着一笔可观的收入;相比之下,游泳池对住店客人则是免费享用的。几经讨论之后,东方人忍痛割爱,毅然做出了舍“客房”而取“泳池”的决定。理由很简单:最佳酒店的一切都应该是最好的,游泳池当然也应该是最好的——设置在最好的位置,有足够宽敞的面积,有最豪华的设施和最好的服务。

就这样,有60间服役不满10年的客房消失了,取而代之的却是免费享用的公用游泳池。

分析:在酒店建设规划中,可以看出酒店的康体项目已经在酒店的投资管理中占有越来越大的比重,康体项目的发展将会成为衡量酒店档次的标准之一。

2. 新颖的康乐项目是吸引客源的重要手段

酒店竞争的重要优势就是要有自己的特色。以服务项目、设备功能以及价格、营销方式为特色吸引客源是必要的,但仅靠提供一般食宿功能的酒店在竞争中的优势是有限的。所以,酒店有必要依靠增加康乐项目、改善康乐设施设备条件或开设独特的康乐活动,以便在竞争中取胜。例如在高寒地区度假酒店设立高山滑雪项目,海滨度假酒店设立海上帆板运动,城市商务酒店增加氧吧,如此便于让客人在紧张的商战后回归自然,迅速恢复体力和精神。而实践亦证明,康乐项目对客源的吸引越来越大,有些人甚至把康乐作为生活中不可缺少的内容。

3. 康乐中心是酒店营业收入的重要来源

目前,在我国的一些酒店,康乐部的规模越来越大,并与客房部、餐馆部并列成为酒店创收的主要部门,甚至在有些酒店,康乐部已经超过其他部门,成为酒店第一大部。完善的康乐设施设备,优雅康乐气氛环境,吸引了大批旅游者和当地公众。以致不少旅游者常常根据某酒店的康乐设施和环境,或对某一康乐活动特别感兴趣而投宿。

康乐设施的完善,康乐器械的现代化和先进性,常常会吸引大量的康乐爱好者。正是由于康乐享受越来越受到旅游者和公众的青睐,酒店的经济效益也收到了意想不到的效果,很多旅游热点的酒店,特别是首都、大城市和经济较发达地区的酒店,康乐部的经济收入在整个酒店的总营业额中占有很大的比重。

4. 康乐不仅作为附属于酒店的机构形式而存在,而且还作为独立的行业而存在

在国外,独立的康乐经营企业已经发展到一定程度,但在我国还只是一个年轻的行业,尽管目前发展水平较低,但发展速度却是相当快的。正因为康乐部在酒店中具有如此重要的地位和作用,以致独立的康乐经营企业在我国迅速发展。作为酒店附属机构的康乐部在经营管理上不仅面临与其他酒店康乐部的竞争,还要面对作为独立形式存在的康乐项目的竞争。

第二节 康乐业的现状与发展前景

一、康乐业的现状

随着竞争的日益激烈,酒店行业的平均利润水平越来越低,酒店除了在住宿、餐饮上竞争外,还必须不定期地开发新的收入来源。随着现代人越来越多地追求精神生活享受,康乐项目必然成为酒店开发项目的首选;又因康乐项目的种类繁多,文化性强,因此容易形成经营特色,带来利润倍增的效应。综观中国酒店,其经营现状具有以下几方面的特点。

1. 康乐消费的意识有待提高

我国的康乐业,是随着20世纪80年代初的改革开放而起步的。随着经济的发展,人们收入水平的提高,人们在衣、食、住、行等基本生活方面得到满足之后,对康乐消

费的需求也在不断增加。特别是中青年，他们的收入较高，消费观念新，把康乐作为自己基本生活的一部分。

由于我国康乐业经营还处于起步阶段，对康乐场所的消费者缺乏引导，同时，从整体上看人们收入水平还不高，尤其是可用于康乐方面的支出有限，使得高档次、高规格康乐项目经营受到限制。同时因为一部分康乐消费者个人文化素质不高，对高层次、具有文化内涵的康乐项目难以理解和接受，导致一些康乐项目在经营上格调低下，严重影响康乐业正常的经营和发展。

2. 康乐项目的选择配套不合理

康乐项目目前得到了极大发展，酒店不仅可以选歌舞厅、音乐厅、投影电视、迷你电影厅、卡拉OK厅、夜总会歌舞厅、有地方特色的民俗风情表演，如茶道、民歌、民族舞蹈等项目，而且可以选择网球场、保龄球室、桌球室、乒乓球室、高尔夫练习场、射击场或射箭场、溜冰场、潜水或冲浪、游艇、儿童康乐室、室内游泳池等运动休闲项目，还可以选择棋牌室、桑拿、美容、按摩等保健服务项目。这样将有助于酒店在提供基本康乐服务项目的同时，因地、因店、因时不同而选择特色服务项目，从而形成特色经营。例如，都市中心的商务酒店由于受场地限制，不可能设置占地面积很大的乡村高尔夫球场，但为了满足日益增长的高尔夫爱好者的需要，可考虑造小型高尔夫球场或室内模拟高尔夫练习球场。

但当前饭店康乐经营中普遍存在项目选择配套不合理的现象，例如，客人在做完健身或游泳结束后，最想洗个热水澡，如果配套项目齐全，客人可以先洗桑拿浴，再做一次全身按摩或美容，然后到休息室小憩一会，或喝一点饮料，这样感觉会很好。但多数饭店不是缺少某一环节，就是各项服务区相隔太远，不太方便，从而影响了客人对饭店的满意程度。

3. 康乐在酒店中的地位存在差异

在酒店经营过程中，酒店中的康乐功能，最初是按西方人追求健康和缓解工作压力的需要而设立的场所，在相当长的一段时间内，因国内顾客缺少对酒店康乐设施的需求，酒店中的康乐设施大多处于闲置状态，酒店的康乐部门一直处于从属地位。一些酒店将其归属于前厅部，有的归属于客房部。近几年来，随着国内居民可支配收入和可支配时间的增加，人们对休闲、康乐、健身等更高层次的精神消费需求也随之增加。人们越来越认识到康乐的重要，也越来越多地康乐上做快乐投资，康乐正在改变着不同地区人们的生活。中国一些酒店为了适应这种需要，适时调整酒店对康乐市场的定位，使康乐部门不仅逐步从其附属的部门中独立出来，形成一个专业化的管理部门，成为与客房、餐饮等部门平行的重要部门，而且面向当地市场经营，使酒店康乐项目成为当地人们消费的代表性场所。如深圳三九大酒店的月光娱乐城以其趣味性、新奇性及刺激性的娱乐内容，在过去几年里一直成为深圳人的首选。阳光大酒店的阳光俱乐部以其健身性、休闲性、高雅性，面向深圳本地人开展会员制服务。东华假日酒店的康乐中心，以其高标准的服务和规模特色，也成为当今人们调节身心，恢复体力和振作精神的场所。

酒店无论其类型如何,只要从市场需求出发,将康乐功能进行合理准确的定位,使酒店康乐功能符合时代发展的趋势,就能在目前微利的环境中不断地创新,推出符合市场需求的特色项目,使酒店的康乐设施得到充分利用,成为酒店营业收入的重要来源。

4. 康乐服务人员的水平有待提高

酒店经营者对康乐经营不重视,在项目选择上却赶潮流,市场上流行什么就经营什么,内容雷同,这样人为造成了酒店康乐经营的难度。而且大多数康乐项目的服务、操作等都具有较强的专业性,要求管理人员要掌握相关的专业知识,并有创造性的营销方法与策略,才能让广大人民群众正常享受康乐设施设备。

康乐服务人员由于缺乏基本的技能和服务技巧的培训,从而很难保证服务质量。

二、康乐业的发展前景

随着社会的进一步发展,人们更加注重生活质量。关心身心健康、享受美好生活已成为 21 世纪的一大时尚。预计今后的康乐活动将会向专业化、平民化、个性化方向发展;康乐企业不仅要提供新奇的设施、高雅的环境,还要因人而异地向人们提供指导和咨询,其管理和服务也会更加科学;由于其收费更加合理,康乐活动将逐渐在全社会范围内得到普及。

总之,改革开放以来,我国的康乐行业从无到有,并有了较大发展,随着国民经济的繁荣和科学文化水平的进一步提高,它将成为第三产业的重要组成部分。

第三节 康乐部的主要作用和任务

康乐活动在社会生活中的重要性日益突出,已成为人们日常生活和交际不可或缺的内容。在紧张的工作、学习之余定期从事康乐活动,已经成为许多人的一种生活习惯。

一、康乐的主要作用

1. 康乐活动有助于消除疲劳

康乐活动丰富多样,男女老少都能找到自己喜爱的活动形式。它能使人们暂时忘记生活烦恼和工作压力,得到精神和体力上的休息和恢复,从而能在工作中保持较高的效率。

2. 康乐活动有助于改变不良的社会风气

在一些地区,由于没有丰富的娱乐活动,人们只能用一些不良的娱乐活动来消磨时间,以致黄、赌、毒盛行,导致家庭破裂、刑事案件增加,这已成为严重的社会问题。如果社会能够提供足够的娱乐设施,引导人们用健康向上的康乐活动消遣,便能在一定程度上丰富人们的业余生活,纠正不良的社会风气。

3. 康乐活动能增加旅游地的吸引力

对旅游者而言,他们希望在外出旅游的过程中最大限度地利用这段有限的时间,尽

情地享受,使旅游活动更加丰富多彩。“白天看庙,晚上睡觉”式的传统旅游方式已不能满足人们的需求,康乐活动正好能弥补许多旅游地的这一缺陷,为旅游者提供丰富的夜生活,充实旅游中的余暇时间。

4. 康乐活动能为社会创造巨大的经济效益

康乐活动需要专门的设施设备,因此给生产厂家和商家提供了机遇;同时,康乐活动相对消费较高,变动成本小,服务附加价值高。康乐企业如果经营得当,能产生良好的经济效益,并能向国家上缴利税,因此,康乐企业的经营状况往往是一个地区经济发展的晴雨表。

二、康乐服务的主要任务

康乐部的任务就是满足顾客在康乐方面的需求。随着社会的发展,人们的生活水平不断提高,但无论有多么优越的生活条件,没有一个好的身体也无法去享受。因此,好身体又是幸福的保障。有了健康,才能享受幸福和快乐,而失掉健康,即使具有多么伟大的心灵,多么快活乐观的气质,也会因病痛的折磨而黯然失色。“财富有价,健康无价”,健康是人生的无价之宝。而康乐部的任务就是为满足顾客达到新的健康标准而制定的,具体表现在以下七个方面。

1. 满足顾客体育锻炼的需求

随着社会的进步,人们对体育锻炼的要求也在不断提高。人们除了参加传统的体育锻炼活动外,还在不断寻求并积极参加更有情趣的能够寓身体健康于欢乐的活动。这就是人们钟情于康乐活动的原因。因此,满足人们在体育锻炼方面的需求就成了康乐部的任务之一。顾客对体育锻炼的需求是多方面的,形式也是多种多样的,且有一般运动与重点运动之分,一般运动指散步、做操、跑步等,重点运动指各种专项运动,如举重、游泳、打网球等(图1-2)。



图1-2 体育运动项目

2. 满足顾客形体美的需求

由于时代不同,人们对形体美的追求标准是不一样的。过去,人们曾追求过以胖为

美,看看达·芬奇画的《蒙娜丽莎》或中国唐代的仕女图,便可了解这一点。后来又曾经历过以瘦为美。而现在,人们对形体美的追求更符合科学规律了:追求以健为美。一个人的身体是否强健,最直接和明显的标志就是其身体各部肌肉是否发达、心血管系统的功能和身体的协调性三个方面,而健美锻炼就是一种以发展力量训练为主要手段的身体活动。随着经济的发展、社会的进步以及人们生活水平的不断提高,人们对形体美的追求也越来越高,满足顾客在这方面的需求也是康乐部的任务之一。塑造健美的形体可以在健身房及其他运动项目中或在健美培训班中进行。

3. 满足顾客保健和形象美的需求

追求健康和美貌是人类的共性,无论什么时代,无论什么民族,无论什么地区,人们都有这两项追求。今天,人们对这两项追求的愿望更加强烈。人们追求健康的途径除了加强锻炼、增加营养、使用药物等之外,还往往愿意采用物理保健的方法。这种保健方法已经成了康乐部门必备的服务项目,例如:桑拿浴,包括芬兰浴、土耳其浴、光波浴;按摩,包括体按摩、头按摩、足按摩,搓澡也属于按摩的一种方式;刮痧和拔罐;洗浴,包括淋浴、泡浴、泥浴、药浴、香水浴等;此外还有吸氧等等。为了满足顾客形象美的需求,康乐部还应提供美发和美容服务。

4. 满足顾客娱乐的需求

人们对娱乐的需求历来就有,住在旅游饭店的顾客来自四面八方,他们的娱乐需求因人而异,社会公众也有较强的娱乐需求。因此,康乐部的任务之一就是为顾客提供丰富多彩的娱乐服务,以满足他们的需求。娱乐项目可分成三类,第一类是带有民族色彩的项目,如围棋、麻将等;第二类是从国外引进的项目,如扑克、电子游戏机、西式夜总会;第三类是引进西方的形式而赋予中国内容的项目,如卡拉OK歌厅里所演唱的歌曲绝大多数为中国歌曲,还有中式夜总会等项目。这些项目都具有很强的生命力,并且已被越来越多的人所接受。例如围棋和麻将原先是中国人发明的,现在日本人、韩国人也非常喜欢这两个娱乐项目,日本人还首先研制出了自动洗牌麻将机,许多欧洲人、美国人也正在参与这两项活动。再如,扑克和电子游戏机,本是起源于欧美的娱乐活动,现在已风靡世界各地;卡拉OK起源于日本,现在,无论在哪个城市,都能找到卡拉OK歌厅。这些活动之所以受到人们的喜爱,其主要原因就是人们对这些娱乐活动有很强需求。因此,康乐部的任务还应包括为顾客提供娱乐服务,以满足他们娱乐的需求。

5. 满足顾客安全的需求

做好设施设备的安全保养工作,满足顾客安全的需求,为他们提供一个既安全而又舒适的休闲环境,是康乐部的基本任务之一。

这个问题可以从两方面去认识:一方面,任何一项活动都可能存在着不安全因素,例如,打保龄球可能出现滑倒、摔伤或扭伤的危险,游泳时可能出现溺水的危险等。这就需要康乐部教育服务员时刻注意顾客的活动情况,及时提示顾客注意按照安全规范参与康乐活动。另一方面,随着设备使用次数的增加、使用时间的延长、累计客流量的增

加,设备的损耗和老化就会加快,不安全因素也会增加。如果不注意设备的检查和保养,就有可能给顾客带来某种伤害。例如:水滑梯的接口如不及时检修,就可能发生划伤使用者皮肤的事故;游泳池附近的地面如果滋生青苔,就可能使顾客滑倒摔伤;在保养保龄球道时如果不及时擦干净遗落在发球区的球道油,也可能使顾客滑倒摔伤;电子游戏机等用电设备如果漏电,就可能发生触电事故;大型室外游乐设备更应做好安全检查和保养维修工作,否则,一旦发生事故,则往往是恶性事故;凡此种种,不一而足。康乐部的一项重要任务,就是要把这些不安全因素减到最低程度,要尽最大努力为顾客提供一个安全舒适的康乐消费环境,满足他们的安全需求。

6. 满足顾客卫生的需求

康乐场所应是个高雅、洁净的地方,但因其客流量大,设备使用频繁,所以它的卫生工作量很大。康乐部营业场地的环境卫生工作要经常做,设备的清洁卫生也要经常搞,设备的手柄部分由于每天被许多人触摸,清洁和消毒工作更为重要。此外,还要严格控制噪声,积极采取措施以降低噪声强度;保持空气清洁,经常通风和消毒,使空气中细菌含量不超过卫生防疫部门规定的标准;空气的温度、湿度要控制适当;采光照明明要符合规定。

美容美发室是卫生要求极严格的部门,这里所用的设备、器具等都直接与顾客皮肤接触,因此必须实施较严格的卫生标准,不仅其外表要整洁干净,而且要用酒精等药物消毒,有些用具还需要用紫外线灯箱来消毒。洗涤用品、化妆品和美发用品等也要符合卫生标准。

游泳池水、桑拿浴室的水、按摩池水需要循环过滤并且应该每天定时投药消毒。不同的消毒方式需要用不同的化验方式进行监测,其测量值应保证符合卫生防疫部门规定的标准。

总之,每时每刻保持康乐场所的环境卫生和卫生,为顾客提供优雅、洁净的康乐环境,满足他们卫生的需求,是康乐部的基本任务之一。

7. 满足顾客对康乐技术技巧的需求

康乐部的康乐项目,一般都要求使用它的顾客具有一定的技能技巧;有些项目的设备具有较高的科技含量,使用时必须按照有关的使用规定去操作,否则就可能损坏设备或发生其他事故。对于初次来康乐部消费的顾客,有些看似简单的项目,实际操作却需要较全面的技能、技巧,为了避免发生事故,提高运动效果,康乐部服务员应向顾客提供耐心、正确的指导性服务。例如:健身房的运动器械各不相同,设备的复杂程度也不一样,尤其是那些较为先进的进口设备,如由电脑控制的健身自行车、跑步机等,而顾客的层次原本会有一定差异,对运动项目的熟悉程度也因人而异,因此,康乐部服务员要不失时机地提示和帮助顾客。另外,一些运动项目的技术性很强,也需要服务员向不熟悉该项运动的顾客提供技术上或规则上的服务,如网球、壁球、台球等。有些项目还可以通过开办培训班的形式向顾客提供技术上的服务,以满足他们在运动技能技巧方面的需求。

【练习题】

1. 康乐部在饭店扮演什么角色?
2. 康乐服务的主要任务是什么?

【实践活动】

考察当地一家饭店的康乐部并对其作简单介绍。

【课前导读】

科学合理的组织机构、严格的管理制度和岗位责任制，是康乐组织健康、有序、高效运转的前提，也是增强企业吸引力和市场竞争力，取得最佳社会和经济效益的重要保障。饭店康乐部是负责整个饭店康乐设施营运管理的职能部门。

【学习目标】

- 了解康乐组织机构设置的原则
- 熟悉组织机构设置的方法
- 掌握康乐服务人员的素质要求